



## BAB I

### PENDAHULUAN

#### 1.1 Latar Belakang

Setiap perusahaan tentunya mempunyai berbagai tujuan yang hendak di capainya. Tujuan tersebut diraih dengan menggunakan sumber dayanya yang ada. Dalam pelaksanaan kegiatan suatu perusahaan sering mengalami hambatan dan tantangan yang berpengaruh terhadap perkembangan perusahaan. Dalam menghadapi hambatan dan tantangan perusahaan harus mempunyai sumber daya yang berkualitas serta mampu mengambil keputusan dengan cepat dan tepat.

Peningkatan kualitas sumber daya manusia sudah dimulai pada proses perencanaan SDM. Perencanaan sumber daya manusia dalam suatu perusahaan bertujuan untuk meningkatkan kinerja karyawan demi terlaksananya tujuan perusahaan. Salah satu perencanaan tersebut adalah mempersiapkan sumber daya manusia, menggali potensi diri dengan memberikan motivasi kepada setiap karyawan seperti memberikan tunjangan dan juga melakukan pelatihan terhadap karyawan yang baru ataupun yang lama.

Agar semua itu dapat tercapai, maka diperlukan prestasi yang baik dari karyawan. Salah satu cara untuk menilai prestasi dari para karyawan adalah dengan melihat kinerja dari karyawan itu sendiri. Apabila para karyawan tersebut memiliki kinerja yang rendah maka sulit bagi perusahaan untuk mencapai tujuan perusahaan yang sesuai dengan yang diharapkan. Namun, apabila para karyawan



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

tersebut memiliki kinerja yang baik atau tinggi maka perusahaan akan dapat mencapai tujuannya sesuai dengan yang telah direncanakan sebelumnya.

Kinerja merupakan gambaran tingkat keberhasilan atau kegagalan pelaksanaan tugas pokok dan fungsi organisasi dalam mewujudkan sasaran, tujuan, misi dan visi organisasi. Dalam menentukan kinerja karyawan, perusahaan harusnya memiliki beberapa komponen yang menjadi alat ukur kinerja, antara lain: kualitas pekerjaan, kejujuran karyawan, inisiatif, kehadiran, sikap, kerjasama, keandalan, pengetahuan tentang pekerjaan, tanggung jawab dan pemanfaatan waktu kerja.

Pada saat ini kepariwisatawan sangat besar peranannya dalam menambah pemasukan devisa Negara dan juga memperluas kesempatan kerja serta pemerataan pendapatan. Hampir setiap tahunnya arus wisatawan menunjukkan peningkatan dan mempunyai peluang yang cerah pada masa yang akan datang. Agar usaha peningkatan arus wisatawan ini dapat memberikan pemasukan pada kas daerah maka perlu kiranya diimbangi oleh penyediaan sarana dan prasarana yang mendukung ke arah sektor tersebut. Dengan tersedianya sarana tersebut dapat menciptakan suasana yang menyenangkan dan nyaman bagi wisatawan dari dalam maupun luar negeri.

Jadi apabila perusahaan merasa bahwa komponen-komponen kinerja menurun, maka perusahaan harus segera mencari faktor penyebab terjadinya penurunan tersebut. Dengan kata lain, memperhatikan kebutuhan dan keinginan karyawan seperti kemampuan apa yang harus mereka miliki dan pelajari serta



#### Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

pemberian motivasi yang bagaimana yang mereka inginkan. Setelah mengetahui kebutuhan dan keinginan dari para karyawan tersebut, perusahaan harus berusaha untuk memenuhinya. Karena jika tidak, maka kinerja karyawan tersebut tidak akan mengalami peningkatan.

Motivasi pada suatu organisasi atau perusahaan bertujuan untuk mendorong semangat kerja para karyawan agar mau bekerja keras dengan memberikan semua kemampuan dan keterampilan demi tercapainya tujuan organisasi. Dengan adanya motivasi yang tepat, para karyawan akan terdorong untuk berupaya semaksimal mungkin dalam melaksanakan tugasnya sehingga dapat mencapai tujuan organisasi dan berbagai sasarannya serta kepentingan-kepentingan pribadi para anggota organisasi. Dengan motivasi yang tinggi akan menciptakan sebuah komitmen terhadap apa yang menjadi tanggung jawabnya dalam menyelesaikan pekerjaannya.

Menurut **Lubis (2008)**, melalui pelatihan dan motivasi akan berpengaruh pada peningkatan kinerja karyawan. Dengan motivasi yang kuat, serta pelatihan yang maksimal diharapkan kinerja yang dihasilkan karyawan dapat meningkat sehingga tujuan atau harapan perusahaan dapat tercapai. Kinerja karyawan merupakan hal penting dalam meningkatkan produktivitas karyawan tersebut. Dalam meningkatkan kinerja karyawan perusahaan harus dapat mengetahui faktor faktor yang dapat mempengaruhi kinerja. Faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja antara lain pelatihan dan motivasi

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Salah satu hotel yang ada di Pekanbaru adalah Hotel Mutiara Merdeka yang diklasifikasikan bintang empat. Berbagai usaha yang dilakukan oleh manajemen hotel Mutiara Merdeka untuk meningkatkan tingkat hunian kamar hotelnya dengan berbagai kebijakan yang diterapkan.

Untuk dapat bertahan dan bersaing dengan usaha yang sejenis, pihak manajemen hotel Mutiara Merdeka melakukan berbagai cara agar jumlah pelanggan semakin meningkat. Baik itu fasilitas, kenyamanan, dan yang terpenting adalah pelayanan yang optimal.

Komponen-komponen perusahaan terutama sumber daya manusia yang terdapat di dalamnya sangat mempengaruhi pelaksanaan operasional perusahaan. Untuk itu, kinerja karyawan yang ada di dalamnya perlu ditingkatkan. Karena dari tahun ke tahun hotel Mutiara Merdeka mengalami penurunan jumlah karyawan.

**Tabel 1.1 : Jumlah Karyawan Hotel Mutiara Merdeka Pekanbaru**

No	Tahun	Jumlah Karyawan (Orang)
1	2013	132
2	2014	130
3	2015	120
4	2016	110
5	2017	110

**Sumber : Hotel Mutiara Merdeka Pekanbaru, 2017**

Dari tabel 1.1 dapat diketahui bahwa jumlah karyawan pada Hotel Mutiara Merdeka Pekanbaru setiap tahun berkurang dari total jumlah karyawan karyawan seluruhnya. Pada tahun 2013 jumlah karyawan sebanyak 132 orang. Pada tahun



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

2014 jumlah karyawan sebanyak 130 orang. Pada tahun 2015 jumlah karyawan sebanyak 120 orang. Pada tahun 2016 jumlah karyawan sebanyak 110 orang. Pada tahun 2017 jumlah karyawan sebanyak 110 orang. Pada saat ini Hotel Mutiara Merdeka Pekanbaru memiliki jumlah karyawan sebanyak 110 orang karyawan.

Berdasarkan observasi pada Hotel Mutiara Merdeka Pekanbaru bahwa kehadiran merupakan salah satu poin yang mencerminkan kinerja karyawan. Padahal karyawan telah di motivasi dengan berbagai hal seperti : gaji dan tunjangan yang disesuaikan dengan pekerjaan, dan adanya jaminan kesehatan.

**Tabel 1.2 : Jumlah Gaji Karyawan Hotel Mutiara Merdeka Pekanbaru**

No	Jabatan	Golongan	Rata-rata Gaji
1	<i>General Manager</i>	1A	Rp 20.000.000
2	<i>Executive assistant manager</i>	1B	Rp 15.000.000
3	<i>Department head</i>	2A	Rp 10.000.000
4	<i>Department head</i>	2B	Rp 8.000.000
5	<i>Assistant manager</i>	2C	Rp 6.000.000
6	<i>Supervisor</i>	3A	Rp 4.000.000
7	<i>Office boy/Bellboy</i>	4A/4B	Rp 2.300.000

**Sumber : Hotel Mutiara Merdeka Pekanbaru, 2017**

Dari tabel 1.2 terlihat gaji karyawan menurut jabatan dan golongan masing-masing karyawan. Selain gaji tersebut juga ada bonus namanya uang servis setiap tanggal 15 tergantung komponen gaji karyawan. Karyawan juga mendapat tunjangan seperti tunjangan kesehatan, tunjangan rumah, tunjangan transportasi sesuai dengan skill, prestasi kerja dan juga ada tunjangan hari raya (THR) pada hari raya.

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hotel Mutiara Merdeka Pekanbaru didirikan pada tahun 1989 yang bergerak dibidang jasa pelayanan. Hotel Mutiara Merdeka Pekanbaru termasuk salah satu usaha pelayanan jasa yang mempunyai pemasukan dari pelayanan jasa itu. Pada dasarnya setiap jasa perhotelan berusaha memberikan pelayanan yang maksimal kepada tamu dan akan berusaha memberikan nilai tambah bagi setiap produk jasa yang diberikan. Nilai tambah inilah yang membuat hotel tersebut mempunyai keistimewaan dibandingkan dengan hotel lainnya, dan nilai inilah yang menyebabkan para pelanggan mengambil keputusan untuk memilih menginap pada hotel tersebut.

Untuk mempertahankan kesinambungan usahanya Hotel Mutiara Merdeka Pekanbaru harus selalu meningkatkan mutu dan pelayanan. Pada kenyataannya sumber daya manusia dapat dilakukan dengan pelatihan untuk meningkatkan keterampilan dalam melaksanakan pekerjaan tertentu, mengembangkan sikap dan tingkah laku sesuai dengan kebutuhan perusahaan dalam mencapai tujuan.

**Tabel 1.3 : Jenis Pelatihan dan Jumlah Karyawan yang mengikuti Pelatihan pada Hotel Mutiara Merdeka Pekanbaru tahun 2017**

Jenis Pelatihan Karyawan	Jumlah Karyawan yang mengikuti Pelatihan	Metode Pelatihan	Durasi Pelatihan
<i>Motivasi Training</i>	12	<i>Class</i>	60 menit
<i>Laundry Equipments Maintenance</i>	24	<i>Class</i>	60 menit
<i>Kitchen Equipments Maintenance</i>	18	<i>Class</i>	60 menit
<i>Hotel Study</i>	12	<i>Outbond</i>	1 minggu
<i>AC &amp; Electrical System</i>	13	<i>Class</i>	60 menit
Jumlah	70		

**Sumber : Hotel Mutiara Merdeka Pekanbaru, 2017**

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Diarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

Berdasarkan tabel 1.3 di atas, menginformasikan bahwa pelatihan yang dilakukan pihak manajemen Hotel Mutiara Merdeka Pekanbaru masih dikatakan kurang efektif. Hal ini dikarenakan singkatnya waktu yang diberikan kepada karyawan sehingga dalam penguasaan materi dirasakan masih kurang yang dikhawatirkan tidak dapat memberikan kontribusi kepada karyawan dan perusahaan karena tidak dikerjakan secara maksimal yang dapat menghambat tujuan dari pelaksanaan pelatihan tersebut.

Demi untuk mempertahankan kesinambungan Hotel Mutiara Merdeka Pekanbaru maka diadakannya pelatihan supaya dapat meningkatkan kinerja karyawan di bidang masing-masing.

**Tabel 1.4 : Pencapaian Kinerja Karyawan pada Hotel Mutiara Merdeka Pekanbaru tahun 2017**

Department	Total Karyawan	Skill	Tingkat Pendidikan	Kriteria	Rata-rata Pencapaian Kinerja
<i>Admin &amp; General</i>	14	40%	46%	A	86%
<i>Accounting</i>	6	44%	40%	A	84%
<i>Sales &amp; Marketing</i>	4	46%	30%	B	76%
<i>Front Office</i>	12	40%	32%	B	72%
<i>F &amp; B Service</i>	16	43%	51%	A	94%
<i>F &amp; B Product</i>	18	50%	34%	A	84%
<i>HRD</i>	3	38%	40%	B	78%
<i>Housekeeping</i>	24	48%	40%	A	88%
<i>Engineering</i>	13	44%	38%	A	82%

**Sumber : Hotel Mutiara Merdeka Pekanbaru, 2017**

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Berdasarkan tabel 1.4 terlihat bahwa kinerja karyawan dalam department pada Hotel Mutiara Pekanbaru pada tahun 2017 sudah bagus. Kinerja karyawan pada Hotel Mutiara Merdeka Pekanbaru berdasarkan department dilihat dari skill karyawan dan tingkat pendidikan. Skill yang dinilai seperti kemampuan berkomunikasi, kemampuan berpikir, kerjasama tim dan etika. Sedangkan tingkat pendidikan sesuai dengan yang dibutuhkan setiap department. Setiap department ada yang buka 24 jam seperti Front Office, F & B Service, F & B Product, Housekeeping dan Engineering. Ada yang operasional 8 jam seperti Admin & General, Accounting, Sales & Marketing dan HRD.

Permasalahan yang ada pada Hotel Mutiara Merdeka Pekanbaru adalah kurangnya motivasi terhadap karyawan dan pelatihan yang kurang efektif. Karena dengan adanya motivasi yang baik akan menghasilkan kemauan bagi karyawan untuk bekerja lebih baik namun tanpa adanya pelatihan yang akan meningkatkan kemampuan yang baik pula karyawan tidak dapat bekerja dengan baik begitu juga sebaliknya, jika seorang karyawan memiliki kemampuan namun tidak ada kemauan dalam bekerja, maka hasil kerja yang dihasilkan juga tidak akan maksimal. Jadi adanya kemauan juga harus diiringi dengan adanya kemampuan sehingga akan menghasilkan kinerja karyawan yang baik bagi perusahaan. Pemberian motivasi dan pelatihan yang efektif dapat menaikkan kualitas kinerja karyawan. Sehingga dapat meningkatkan mutu perusahaan dan memberikan pelayanan yang baik bagi masyarakat.

Berdasarkan uraian diatas, penulis tertarik melakukan penelitian pada Hotel Mutiara Merdeka Pekanbaru dalam proposal dengan judul :“**PENGARUH**





**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Diarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Diarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## **MOTIVASI DAN PELATIHAN TERHADAP KINERJA KARYAWAN PADA HOTEL MUTIARA MERDEKA PEKANBARU”.**

### **1.2 Identifikasi Masalah**

Berdasarkan latar belakang tersebut diatas maka identifikasi masalah dalam penelitian ini adalah kurangnya motivasi karyawan sehingga rendahnya kinerja karyawan dan terdapat kesenjangan dimana pelatihan yang ada pada Hotel Mutiara Merdeka Pekanbaru masih kurang efektif bagi karyawan karena masih kurang paham dengan materi pelatihan yang diberikan.

### **1.3 Rumusan Masalah :**

Dari latar belakang yang diuraikan sebelumnya, maka dapat dirumuskan permasalahan sebagai berikut :

1. Apakah motivasi berpengaruh secara parsial terhadap kinerja karyawan pada Hotel Mutiara Merdeka Pekanbaru?
2. Apakah pelatihan berpengaruh secara parsial terhadap kinerja karyawan pada Hotel Mutiara Merdeka Pekanbaru?
3. Apakah motivasi dan pelatihan berpengaruh secara simultan terhadap kinerja karyawan pada Hotel Mutiara Merdeka Pekanbaru?



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## 1.4 Tujuan penelitian :

Berdasarkan rumusan masalah, maka penelitian ini bertujuan untuk :

1. Untuk mengetahui pengaruh Motivasi secara parsial terhadap Kinerja Karyawan pada Hotel Mutiara Merdeka Pekanbaru
2. Untuk mengetahui pengaruh Pelatihan secara parsial terhadap Kinerja Karyawan pada Hotel Mutiara Merdeka Pekanbaru
3. Untuk mengetahui pengaruh Motivasi dan Pelatihan secara simultan terhadap Kinerja Karyawan pada Hotel Mutiara Merdeka Pekanbaru

## 1.5 Manfaat Penelitian :

1. Peneliti

Untuk menambah wawasan, pengalaman dan pengetahuan pada perusahaan tersebut sehingga penulis melakukan penelitian untuk menyelesaikan skripsi.

2. Perusahaan

Penelitian ini diharapkan memberikan informasi atau bahan masukan bagi perusahaan dalam menyikapi masalah SDM yang menyangkut motivasi, pelatihan, dan kinerja.

3. Akademik

Memberikan kontribusi bagi ilmu manajemen sumber daya manusia, bagi pengembangan penelitian di bidang kajian sumber daya manusia serta penelitian selanjutnya.



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## 1.6 Sistematika Penulis :

Sistematika penulisan dalam proposal ini terdiri enam bab. Dimana setiap bab membahas permasalahan secara khusus. Adapun pembagian masing-masing bab tersebut adalah sebagai berikut :

### BAB I : PENDAHULUAN

Pada bab ini penulis menguraikan latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian serta sistematika penulisan.

### BAB II : TELAAH PUSTAKA

Dalam bab ini akan diuraikan reori-teori yang digunakan dalam penelitian ini, hipotesa dan variabel penelitian

### BAB III : METODE PENELITIAN

Pada bab ini penulis menguraikan tentang lokasi penelitian, jenis dan sumber data, metode pengumpulan data, populasi dan sampel serta analisa data.

### BAB IV : GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

Pada bab ini dibahas mengenai sejarah singkat perusahaan, struktur organisasi, dan aktivitas perusahaan.

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**BAB V****: HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

Merupakan bab yang membahas tentang hasil penelitian dan pembahasan mengenai kinerja karyawan

**BAB VI****: KESIMPULAN DAN SARAN**

Bab ini merupakan bab penutup yang berisi kesimpulan berdasarkan hasil pembahasan dan analisa yang telah dilakukan dan saran-saran yang diberikan